DAFTAR PUSTAKA

Berry, L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). *Quality counts in services too.* Business Horizons.

Cooper, Donald, R., & Pamela, S. S. (2006). *Metode Riset Bisnis, Volume 1.* Jakarta: PT. Media Global Edukasi.

Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Uin uska Riau dengan menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sains*.

Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi kedua.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Keempat.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Jayapranata, S., & Raharjo, J. (2014). Kano Model Kepuasan Pelanggan Lulusan Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra. *Jurnal Titra*, 161-168.

Kano, N. K., Seraku , F., Takahashi, & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must be Quality.

Kansil, A. A., & Sutapa, I. (2013). Pengaruh Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Titra*, 31-34.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service.* Jakarta: Raja Grafindi Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1.* Jakarta: PT. Indeks.

Lupiyoadi, & Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama.* Jakarta: Selemba Empat.

Ningsih, S. (2011). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Pendidikan Solocom di Surakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 101-108.

Nofirza, & Indrayani, K. (2011). Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains*.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.

Pujawan, & Inyoman. (2010). *Supply Chain Management. Edisi Kedua.* Surabaya: Guna Widya.

Ratminto, & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rosa, S. E., Hidayat, A., & Ikasari, D. M. (2014). Analisis Preferansi Konsumen Terhadap Produk Kebab dengan Metode Kano (Studi Kasus di Outlet "Kayana Kebab & Burger", Malang).

Rosjid, H. (2010). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo Dengan Metode Servqual.

Sahfitri, V., & Yulianingsih, E. (2015). Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Ilmiah Matrik,* 151-162.

Soetjipto, B. (1997). *Pengembangan Bisnis.* Yogyakarta: BPFE.

Solihat, D. F., & Prarendra, I. (2014). Analisis Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Salon Khusus Wanita dengan Menggunakan Metode Kano pada Mahasiswi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Tahun 2014/2015.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta.* Bandung.

Supranto. (1992). *Statistik: Teori dan Aplikasi, Edisi Kelima, Jilid 2.* Jakarta: Erlangga.

Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Service Quality and Kano's model into QFD for service excellence development. Managing Service Quality.

Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa. Edisi Kedua.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3).* Yogyakarta: Andi Offset.

Triton, P. (2002). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality.

Umar, H. (2005). *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT. Gramedia Pusat.

Vincent, G. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wahyani, W., & Ikhsan. (2010). Penerapan Metode Service Quality untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan.

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X.